



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención en salud y su influencia en la
satisfacción del usuario externo en el Servicio de
Emergencia del Hospital Regional del Cusco - 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGISTER EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTOR:

Br. Andía Gonzales, Maruja

ASESOR:

Dr. Salas Asencios, Elmer Amado.

SECCION:

Ciencias Médicas.

LINEA DE INVESTIGACION

Calidad de Prestaciones Asistenciales

PERÚ- 2016

JURADO CALIFICADOR

Dr. Oscar Valiente Castillo
Presidente

Dr. Leoncio Zarate Gamarra
Secretario

Dr. Elmer Salas Ascencios
Vocal

Dedicatoria

A Dios, porque siempre vela mis acciones y me guía por el buen camino.

A mis padres: Nemesio e Hilaria que me apoyaron a seguir adelante con mis metas

A mi esposo Ernesto, mis hijos Gael e Ian, por su nobleza y comprensión.

Maruja

Agradecimiento

A Dios por su inmenso amor y por tantas bendiciones a lo largo de mi vida.

A mis amigos por su apoyo incondicional para la consecución de este trabajo de investigación.

A la gestión del Hospital Regional del Cusco por permitirme realizar la presente investigación.

Maruja

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Maruja Andía Gonzales, estudiante de la Escuela profesional de Postgrado de la Universidad César Vallejo, sede filial Cusco; declaro que el trabajo académico titulado **“Calidad de atención en salud y su influencia en la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco - 2016”**.

Presentada, en 71 folios para la obtención del grado académico de Magister es de mi autoría.

Por lo tanto declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificado correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinan el procedimiento disciplinario.

Cusco, 26 de Noviembre del 2016.


Maruja Andía Gonzales
DNI: 42255515

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, de la Escuela de Post grado de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada **“Calidad de atención en salud y su influencia en la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco - 2016”**, con la finalidad de determinar la satisfacción del usuario externo, sobre la calidad de atención de salud en el servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco en el periodo comprendido de mayo a junio del presente año, en cumplimiento del Reglamento de Grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Salud Pública.

El presente estudio servirá para incentivar a los futuros profesionales en salud de la Escuela de Postgrado para que puedan realizar trabajos de investigación tomando como base los resultados obtenidos y esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La Autora.

ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Jurador calificador.....	ii
Dedicatoria:	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad.....	v
Presentación.....	vi
Índice.....	vii
Resumen.....	xii
Abstract.....	xiii
I. INTRODUCCIÓN.....	14
1.1 Problema.....	27
1.2 Hipótesis.....	29
1.3 Objetivos.....	30
II. MARCO METODOLÓGICO.....	31
2.1 Variables.....	31
2.2 Operacionalización de las variables.....	31
2.3 Metodología.....	32
2.4 Tipos de estudio.....	33
2.5 Diseño.....	33
2.6 Población, muestra y muestreo.....	34
2.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
2.7.1 Técnicas.....	37
2.7.2 Instrumentos.....	37
2.8 Métodos de análisis de datos.....	38
2.9 Aspectos éticos.....	39
III. RESULTADOS.....	40
IV. DISCUSIÓN.....	62
V. CONCLUSIONES.....	66
VI. RECOMENDACIONES.....	67
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	68
VIII. ANEXOS.....	71

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01. Población de estudio de acuerdo al grupo de edad.....	40
Tabla N° 02. Población de estudio de acuerdo al sexo.....	41
Tabla N° 03. Población de estudio de acuerdo al nivel de estudios.....	42
Tabla N° 04. Población de estudio de acuerdo al tipo de seguro por el cual se atiende	43
Tabla N° 05. Población de estudio de acuerdo al tipo de usuario.....	44
Tabla N° 06. Población de estudio de acuerdo al área de atención	45
Tabla N° 07. Características de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Regional Del Cusco de acuerdo a la edad	46
Tabla N° 08. Características de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital Regional Del Cusco de acuerdo al tiempo de servicios que vienen laborando.....	47
Tabla N° 09. Características de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Regional Del Cusco de acuerdo al sexo	48
Tabla N° 10. Características de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco de acuerdo al grupo ocupacional	49
Tabla N° 11. Características de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco de acuerdo a la condición laboral	50
Tabla N° 12. Prueba de Correlaciones sobre calidad de la atención en Salud y satisfacción del usuario externo.....	51
Tabla N° 13. Medición de la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Del Cusco.....	52
Tabla N° 14. Medición de la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco en la dimensión de fiabilidad.....	53
Tabla N° 15. Medición de la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Emergencia del hospital regional del cusco en la dimensión capacidad de respuesta.....	54
Tabla N° 16. Medición de la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco en la dimensión seguridad.....	55

Tabla Nº 17. Medición de la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco en la dimensión empatía.....	56
Tabla Nº 18. Medición de la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del hospital regional del cusco en la dimensión aspectos intangibles.....	57
Tabla Nº 19. Calidad de atención en salud de acuerdo a la Dimensión Estructura en Relación al Tiempo de Servicios de los Trabajadores de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.....	58
Tabla Nº 20. Calidad de atención en salud de acuerdo a la Dimensión Proceso en Relación al Tiempo de Servicios de los Trabajadores de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.....	59
Tabla Nº 21. Calidad de atención en salud de acuerdo a la Dimensión Resultados en Relación al Tiempo de Servicios de los Trabajadores de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.....	60
Tabla Nº 22. Calidad de atención en salud de acuerdo a sus Dimensiones: Estructura, Proceso y Resultados de los Trabajadores de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.....	61

INDICE DE FIGURAS

Figura N° 01. Población de estudio de acuerdo al grupo de edad.....	40
Figura N° 02. Población de estudio de acuerdo al sexo	41
Figura N° 03. Población de estudio de acuerdo al nivel de estudios	42
Figura N° 04. Población de estudio de acuerdo al tipo de seguro por el cual se atiende.....	43
Figura N° 05. Población de estudio de acuerdo al tipo de usuario.....	44
Figura N° 06. Población de estudio de acuerdo al área de atención	45
Figura N° 07. Características de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Regional Del Cusco de acuerdo a la edad	46
Figura N° 08. Características de los trabajadores del servicio de emergencia del hospital Regional Del Cusco de acuerdo al tiempo de servicios que vienen laborando.....	47
Figura N° 09. Características de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Regional Del Cusco de acuerdo al sexo	48
Figura N° 10. Características de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco de acuerdo al grupo ocupacional	49
Figura N° 11. Características de los trabajadores del servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco de acuerdo a la condición laboral	50
Figura N° 13 Medición de la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de emergencia del Hospital Regional Del Cusco.....	52
Figura N° 14. Dimensión de fiabilidad.....	53
Figura N° 15 Dimensión: Capacidad de Respuesta.....	54
Figura N° 16. Dimensión: Seguridad.....	55
Figura N° 17. Dimensión: Empatía.....	56
Figura N° 18. Dimensión: Aspectos Tangibles.....	57

Figura N° 19. Calidad de atención en salud de acuerdo a la Dimensión Estructura en Relación al Tiempo de Servicios de los Trabajadores de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.....	58
Figura N° 20. Calidad de atención en salud de acuerdo a la Dimensión Proceso en Relación al Tiempo de Servicios de los Trabajadores de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.....	59
Figura N° 21. . Calidad de atención en salud de acuerdo a la Dimensión Resultados en Relación al Tiempo de Servicios de los Trabajadores de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.....	60
Figura N° 22. Calidad de atención en salud de acuerdo a sus Dimensiones: Estructura, Proceso y Resultados de los Trabajadores de Emergencia del Hospital Regional del Cusco.....	61

RESUMEN

Se realizó el trabajo de investigación sobre la **Calidad de atención en salud y su influencia en la satisfacción del usuario externo en el Servicio de Emergencia del Hospital Regional del Cusco – 2016**, como objetivo principal fue: determinar la satisfacción del usuario externo, sobre la calidad de atención en salud en el servicio de Emergencia, se utilizó instrumentos de investigación tanto para el usuario y el trabajador del servicio de emergencia, se realizó las mediciones mediante SERVQUAL, se trabajó con una población de 362 usuarios externos y 73 trabajadores del servicio de emergencia, la metodología utilizada es deductiva – analítica, el tipo de estudio fue no experimental con un diseño descriptivo correlacional, con un enfoque cuantitativo, transversal, llegando a las siguientes conclusiones: De acuerdo a nuestros resultados, solamente el 16% se encuentra satisfecha mientras que el 84% que viene hacer el mayor porcentaje están insatisfechos, por lo tanto aplicando la prueba estadística de chi cuadrado, de Pearson no guarda relación la calidad de la atención frente a la satisfacción del usuario externo, con un nivel de significancia de 0.994. Se determinó los niveles de satisfacción de acuerdo a las dimensiones de fiabilidad solo el 23% está satisfecho, capacidad de respuesta el 13.3% satisfecho, seguridad el 15.6% satisfecho, empatía el 12.3% satisfecho y aspectos tangibles el 14.4%.

Al Analizar el nivel de la calidad de atención en salud, solamente la dimensión proceso es buena la atención en 49% y de estructura y resultado es regular, aplicando la prueba de la chi cuadrado sobre la variable de estructura, proceso y resultados y el tiempo de servicios de los trabajadores, no influye el tiempo de servicio del trabajador en la calidad de atención, siendo el valor de significancia mayor a 0.05.

Al Analizar el grado de satisfacción del usuario externo atendido en el servicio de emergencia del Hospital Regional del Cusco, podemos concluir que se encuentran insatisfechos en mayor porcentaje y no existe calidad de atención.

PALABRAS CLAVE: Calidad, atención, influencia satisfacción.

ABSTRACT

The work of investigation was realized on the Quality of attention in health and his influence in the satisfaction of the external user in the Emergency service of the Regional Hospital of the Cusco - 2016, since principal aim was: to determine the satisfaction of the external user, on the quality of attention in health in in emergency service, one used instruments of investigation so much for the user and the worker of the emergency service and the measurements were realized by means of SERVQUAL, one worked with a population of 362 external users and 73 workers of the emergency service, the used methodology was deductive analytical, of not experimental type, of design descriptive correlational, with a quantitative, transverse approach, coming to the following conclusions: In agreement to our results, only 16 % is satisfied whereas 84 % that comes to do the major percentage they are unsatisfied, therefore applying the statistical test of chi square, of Pearson relation does not guard the quality of the attention opposite to the satisfaction of the external user, with a level of significance of 0.994. One determined the levels of satisfaction of agreement to the dimensions of reliability only 23 % is satisfied, capacity of response 13.3 % satisfied, safety 15.6 % satisfied, empathy 12.3 % satisfied and tangible aspects 14.4 %.

On Having analyzed the level of the quality of attention in health, only the dimension process is good the attention 49% and of structure and result is regular, applying the test of the chi squared on the variable of structure, process and results and the time of services of the workers, does not influence the time of service of the worker the quality of attention, being the value of significance bigger than 0.05. On Having analyzed the degree of satisfaction of the external user attended in the emergency service of the Regional Hospital of the Cusco, we can conclude that they are unsatisfied in major percentage and quality of attention does not exist.

KEYWORDS: Quality, attention, influence satisfaction.